División de Rehabilitación Vocacional • P.O. Box 7852 • Madison, WI 53707-7852
800-442-3477 • 888-877-5939 TTY • 608-266-1133 FAX
dwddvr@dwd.state.wi.us • http://dwd.wisconsin.gov/dvr

Información importante para postulantes a DVR y otras personas interesadas

La División de Rehabilitación Vocacional (Division of Vocational Rehabilitation, DVR) trabaja en conjunto con personas discapacitadas para ayudarles ha obtener, conservar y mejorar sus oportunidades de empleo. DVR es el principal proveedor de servicios de empleo y rehabilitación para personas discapacitadas de Wisconsin.

- **Calificación para los servicios de DVR:** Las personas con discapacidades físicas o mentales que no puedan obtener o conservar sus empleos sin ayuda pueden calificar para obtener servicios de rehabilitación vocacional. *Si usted postula a los servicios, es muy importante que lleve todos los antecedentes sobre su discapacidad a la primera cita.* Las personas que reciben beneficios de seguro social por incapacidad (SSI y/o SSDI) califican automáticamente para obtener servicios de DVR.
- **La limitación de recursos de DVR puede afectar los servicios de rehabilitación vocacional:** La limitación de recursos impide que DVR ayude a todos aquéllos que deseen obtener servicios y que podrían beneficiarse. DVR sirve primero a las personas que presentan las discapacidades más graves.
- **Privacidad de la información personal:** Toda la información personal se mantiene en reserva, excepto por razones específicas que puede explicárselas un consejero.
- **Usted puede escoger:** Los consumidores calificados tienen derecho a hacer elecciones informadas sobre sus metas, necesidades y servicios. Usted y su consejero formularán un plan de empleo. Usted debe participar activamente en la formulación de su plan.
- **¿Cuánto cuesta?:** DVR no cobra por los servicios de asesoría, orientación, evaluación, o colocación laboral. También hay otros recursos comunitarios que pueden satisfacer algunas necesidades. Usted puede asumir ciertos costos según su capacidad de pago. Su consejero discutirá los costos con usted antes de iniciarse los servicios.
- **¿Necesita ayuda con DVR?:** Si tiene inquietudes, pregúntele al personal de DVR. Si aún tiene dudas, comuníquese con el *Programa de Ayuda al Cliente* (*Client Assistance Program*, *CAP)* llamando al 800-362-1290 (voz/TTY). Los miembros del CAP no forman parte de DVR, pero pueden explicarle sus derechos/responsabilidades y las políticas/procedimientos de DVR.
- **Sin discriminación/igualdad de oportunidades:** DVR no discrimina cuando proporciona servicios. El Departamento de Desarrollo Laboral (Department of Workforce Development, DWD) es un empleador y proveedor de servicios que otorga igualdad de oportunidades. Si usted es una persona discapacitada y necesita acceder a esta información en un formato distinto, o que se la traduzcan a otro idioma, llame al 800-442-3477 ó al 888-877-5939 (TTY).
- **Representación/legislación:** El Consejo de Rehabilitación de Wisconsin (Wisconsin Rehabilitation Council, WRC) trabaja en nombre de los residentes discapacitados de Wisconsin revisando, analizando y aconsejando a DVR sobre su desempeño al proporcionar servicios a las personas discapacitadas. El consejo también recoge sugerencias sobre cómo se puede cambiar la política de DVR a fin de satisfacer mejor las necesidades de las personas discapacitadas. Si tiene comentarios o preguntas que hacerle al consejo, llame al 800-442-3477 (voz) o al 888-877-5939 (TTY).
- **Derechos de apelación:** Usted puede apelar las decisiones de DVR si no está de acuerdo con éstas. Para ello puede solicitar información al personal de DVR ó al Programa de Ayuda al Cliente. Usted recibirá más información sobre sus derechos de apelación durante el proceso de DVR.

Servicios de empleo para personas discapacitadas

¿Qué es DVR?

La División de Rehabilitación Vocacional de Wisconsin (DVR) es un programa federal/estatal diseñado para ayudar a las personas discapacitadas a obtener, conservar o mejorar un empleo. Somos el principal proveedor de servicios de empleo y rehabilitación para personas discapacitadas de Wisconsin.

¿Quién puede recibir servicios de DVR?

Usted puede recibir los servicios de rehabilitación vocacional de DVR si tiene un impedimento físico o mental que le dificulte obtener o conservar un empleo. DVR sirve a personas discapacitadas que necesitan servicios de preparación laboral, o que desean encontrar y conservar un empleo.

Para saber de qué manera su discapacidad interfiere con el empleo, su consejero puede pedirle y revisar sus antecedentes médicos y/o educativos. DVR puede pagar la compra de los antecedentes o de toda evaluación médica, sicológica o vocacional que necesite.

Para cerciorarse de escoger correctamente un empleo o carrera, usted y su consejero trabajarán juntos a fin de evaluar sus intereses y habilidades.

A DVR le gustaría trabajar con todas las personas discapacitadas. Sin embargo, no contamos con el personal ni los fondos suficientes para ello. En consecuencia, DVR usa un proceso (orden de selección) que permite que las personas con las limitaciones funcionales más significativas sean atendidas antes que aquéllas con limitaciones menos significativas. DVR evalúa a cada postulante calificado con el fin de determinar la gravedad de sus limitaciones funcionales. Este orden de selección puede retrasar indefinidamente los servicios para algunas personas. La División le avisará a todas las personas calificadas cuyos servicios se retrasarán.

DVR estudiará la forma en que las siguientes áreas afectan su habilidad para trabajar:

- Traslado de un lugar a otro (movilidad)
- Hablar y escuchar a los demás, leer y/o comprender materiales impresos (comunicación)
- Cuidarse a sí mismo (autocuidado)
- Hacer planes o ejecutarlos (autodirección)
- Congeniar con otras personas (habilidades interpersonales)
- Tener las habilidades necesarias para trabajar (habilidades laborales)
- Necesidad de cambios en el trabajo debido a restricciones físicas o mentales para realizar el trabajo (tolerancia laboral)

¿Cuánto tardará el proceso?

Un consejero de DVR le informará dentro de 60 días tras su postulación si usted tiene derecho a recibir servicios de rehabilitación. A veces los 60 días no son suficientes para reunir toda la información que necesitamos. En caso de que necesitemos más tiempo, su consejero le explicará las razones de ello. Su consejero le preguntará si usted está dispuesto a aceptar la demora. Si ello no es posible, el consejero deberá decidir su derecho a recibir servicios basándose solamente en la información que posea. Si DVR no puede proporcionarle servicios, su consejero le informará sobre otros servicios y programas disponibles que pueden ayudarle a encontrar un empleo.

¿Qué servicios puede proporcionar DVR?

DVR ofrece una gran variedad de servicios. Usted y su consejero decidirán cuáles son los servicios más apropiados para usted. Entre éstos se incluyen:

- Orientación y asesoría
- Encontrar y conservar un empleo
- Tecnología de asistencia
- Capacitación

Asesoría y orientación - El papel del consejero de DVR es proporcionar información y compartir conocimientos sobre la forma en que las discapacidades afectan el empleo. Usted y su consejero hablarán sobre sus habilidades, necesidades e intereses. Éste es su primer paso para escoger un empleo o carrera. Juntos formularán el plan denominado Plan Personalizado de Empleo (Individualized Plan for Employment) para cumplir sus metas laborales. Usted y su consejero se reunirán cuantas veces sea necesario para avanzar con el plan. Si sus planes cambian o si surgen problemas, comuníqueselo a su consejero.

Encontrar y conservar un empleo - El objetivo de su programa de rehabilitación es que usted obtenga un empleo. Usted y su consejero trabajarán mancomunadamente para ayudarle a cumplir su meta mediante la información que le proporcione acerca de cómo obtener y conservar un empleo. Incluso su consejero puede comunicarse con usted después de que haya comenzado a trabajar para ayudarle a usted y su empleador a afinar los detalles que sean necesarios y cerciorarse de que todo marche como corresponda antes de cerrar su caso. Si usted necesita más servicios para poder conservar su empleo, usted y su consejero trabajarán juntos a fin de poder disponer de dichos servicios.

Tecnología de asistencia - A veces se pueden utilizar aparatos y dispositivos tecnológicos de asistencia que pueden facilitarle a usted el desempeño en su trabajo o la continuación del entrenamiento que necesita. En otras ocasiones, resulta más práctico cambiar la forma en que se realiza el trabajo. Converse con su consejero sobre lo que podría darle mejores resultados.

Capacitación - Si usted carece de las habilidades laborales necesarias, es posible que requiera capacitación. Su consejero le informará sobre los programas disponibles. La capacitación puede llevarse a cabo en una escuela o en el trabajo. Su consejero trabajará con usted para identificar los demás servicios que sean necesarios para apoyar sus metas laborales/profesionales.

¿Cuánto costarán los servicios?

No hay que pagar por la evaluación, asesoría, colocación laboral o asistencia complementaria tras conseguir un empleo. Los demás servicios se coordinan mediante organismos públicos y privados en la comunidad. Según su situación financiera, es posible que deba compartir el costo de algunos servicios. Su consejero discutirá con usted toda responsabilidad financiera antes de iniciarse los servicios.

Trabajo en conjunto/decisión informada

La duración de su programa de rehabilitación depende de su discapacidad, el empleo para el cual se esté preparando y el tipo de servicios que necesite. Usted, el consumidor, dirige el proceso de rehabilitación.

Usted contribuirá al éxito de su rehabilitación:

- Asistiendo puntualmente a todas las citas
- Manifestando honestamente sus sentimientos y necesidades
- Haciendo preguntas si no comprende algo
- Cumpliendo sus responsabilidades tal como se describe en su Plan Personalizado de Empleo.
- Informando a su consejero de todos los cambios de dirección, número telefónico o circunstancias

Su consejero contribuirá al éxito de su rehabilitación:

- Proporcionándole asesoría según sea necesario
- Compartiendo información de modo que usted pueda tomar decisiones informadas
- Dándole a conocer sus derechos como consumidor

Confidencialidad de la información

Acceso a antecedentes por parte del público en general según la ley de Wisconsin sobre transparencia de la información (Open Records Law):

La información personal que nos proporcione se mantiene en reserva según la ley, y no está disponible para el público en general, a menos que usted dé su consentimiento informado por escrito.

Divulgación de información personal para propósitos autorizados:

Por lo general la información que permite identificar a una persona no se entrega si usted no otorga su consentimiento informado por escrito, salvo para propósitos establecidos por la ley o los reglamentos pertinentes (34 CFR 361.38, Código de reglamentos federales). Entre dichos propósitos se incluyen la coordinación de beneficios con el objeto de implementar servicios para usted; proteger la salud y seguridad suyas o del público; responder a órdenes judiciales; responder a pesquisas policiales; responder a auditorías aprobadas según las disposiciones aprobadas por escrito, o llevar a cabo investigaciones autorizadas.

¿Tiene inquietudes sobre los servicios?

Puede haber ocasiones en que usted no comprenda o no esté de acuerdo con las decisiones de DVR. En estos casos lo mejor es conversar con su consejero y manifestarle todas sus inquietudes al respecto. Usted también puede solicitar una revisión informal con el supervisor de su consejero, la mediación de una persona imparcial, o puede solicitar una audiencia formal. Su consejero le entregará información sobre cómo presentar una apelación.

Programa de Ayuda al Cliente

El Programa de Ayuda al Cliente (CAP) no forma parte de DVR y puede responder las inquietudes que usted pudiera tener sobre las políticas y procedimientos de DVR y sobre sus derechos y responsabilidades como consumidor. El programa CAP también le ayuda a preparar y presentar una solicitud de apelación. Si está interesado en los servicios del programa CAP comuníquese con:

Client Assistance Program (CAP)
2811 Agriculture Drive
P.O. Box 8911
Madison, WI 53708-8911
800-362-1290 (voz/TTY) o
608-224-5071 (voz/TTY)

Dónde postular

Para obtener más información o postular a los servicios, comuníquese con la oficina de DVR más cercana. La mayoría de las guías telefónicas incluyen a DVR en la sección gubernamental bajo el encabezado en inglés "Wisconsin, State of; Vocational Rehabilitation, Division of". Si bien todas las oficinas cuentan con servicios para personas con dificultades auditivas (TTY), también puede escoger usar el servicio de retransmisión de telecomunicaciones de Wisconsin (Telecommunication Relay Service, TRS) llamando al 800-947-3529 (TTY) ó al 800-947-6644 (voz).

Para obtener más información visite el sitio de DVR http://dwd.wisconsin.gov/dvr en Internet o llame al 800-442-3477.

Explicación del orden de selección

¿Qué es el orden de selección (Order of Selection, OOS)?

Un proceso que permite a la División de Rehabilitación Vocacional (DVR) concentrar sus recursos en aquellas personas que presenten las discapacidades más graves.

¿Cómo se establecen las categorías de OOS?

Según la ley federal, las categorías se establecen por la gravedad de la discapacidad, por eso es más probable que se atiendan a las personas con las limitaciones funcionales más agudas.

La ley sobre rehabilitación vocacional (Vocational Rehabilitation Act) define a una “persona con discapacidad significativa” como:

- aquélla que tiene un impedimento físico o mental grave que limita considerablemente su capacidad para desempeñar un empleo.
- aquélla que requiere diversos servicios de rehabilitación vocacional durante un período prolongado.

¿Qué quiere decir "diversos servicios durante un período prolongado"?

Esto significa dos o más servicios durante más de un año. Éstos y muchos otros términos relacionados con el orden de selección se definen en el capítulo DWD 65.03, del Código administrativo de Wisconsin, orden de selección para servicios de rehabilitación vocacional (WI Administrative Code, Order of Selection for Vocational Rehabilitation Services).

¿Qué son las categorías de OOS?

La ley federal exige a los estados que determinen sus propias categorías. Wisconsin tiene tres categorías:

Categoría 1 (la más significativa)
Tres o más limitaciones funcionales graves y la necesidad de diversos servicios durante un período prolongado.

Categoría 2 (significativa)
Una o dos limitaciones graves y la necesidad de diversos servicios durante un período prolongado.

Categoría 3 (otra persona calificada)
Sin limitación grave o que no necesita diversos servicios durante un período prolongado.

¿Son algunas discapacidades siempre significativas?

La gravedad no se puede definir según la discapacidad. La ley federal sobre rehabilitación (Federal Rehabilitation Act) establece discapacidades que por lo general se consideran significativas. El término "significativa", tal como se usa en esta información, no quiere decir automáticamente ni exclusivamente.

¿Qué es una limitación funcional?

Una limitación funcional es una característica o discapacidad personal que afecta las habilidades de movilidad, comunicación, autocuidado, autodirección, las habilidades o aceptación interpersonales, la tolerancia laboral o las habilidades laborales.

¿Puede una combinación de limitaciones no graves igualar a una o más limitaciones funcionales más graves?

No, según la ley federal, la combinación de limitaciones no graves no equivale a una limitación grave.

¿Se revisarán regularmente las limitaciones funcionales?

Una persona puede solicitar la revisión de su categoría de OOS asignada si dispone de evidencia nueva, para lo cual debe presentar la evidencia junto con una solicitud por escrito en que pida al Supervisor de Rehabilitación Vocacional de la oficina en la cual se generó el aviso original, que se revisen las limitaciones funcionales. Además, DVR se comunicará con cada persona de una categoría cerrada al menos una vez en el año para averiguar si su estado ha cambiado y si aún sigue interesada en los servicios.

¿Hay ciertas discapacidades que estén más afectadas que otras?

No, no podemos discriminar por tipo de discapacidad. Sin embargo, algunas discapacidades pueden causar limitaciones más graves que otras.

La ley establece que los consumidores calificados para obtener servicios SSI/SSDI son automáticamente considerados como personas que poseen al menos una discapacidad significativa. ¿Significa esto que obtendré automáticamente los servicios?

No, pero significa que es muy probable que los obtenga debido a que usted presenta una discapacidad significativa.

¿Qué significa la creación de una lista de espera?

Significa que DVR no prestará servicios a todos los consumidores calificados. DVR elaborará una lista de espera con las personas calificadas, pero que no pueden recibir beneficios debido a la falta de recursos.

Si estoy en la lista de espera, ¿recibiré alguna vez los servicios de DVR?

Cuando DVR determine que cuenta con recursos suficientes para servir a más personas que estén en la lista de espera, usted podrá recibir servicios según su categoría y fecha de postulación.

¿Puede DVR servir a más categorías en una oficina que en otra?

DVR es un programa que opera a nivel estatal. Todas las oficinas servirán a las mismas categorías abiertas.

¿Qué ocurre si estoy recibiendo servicios de un plan de empleo aprobado cuando DVR suspende mi categoría?

Usted continuará recibiendo los servicios de DVR descritos en su plan de empleo.

Si estoy recibiendo servicios de otro programa, por ejemplo del programa de Compensación de Trabajadores (Worker's Compensation), ¿tendré prioridad para recibir los servicios de DVR?

No, no podemos establecer su prioridad basándonos en quién lo remitió (por ejemplo si usted fue remitido por el programa de compensación de trabajadores) ni en su situación económica.

Para obtener más información, comuníquese con la oficina de DVR del condado donde reside. Por lo general ésta se encuentra en el centro de empleo más cercano. Consulte la dirección y el teléfono de la oficina en la guía telefónica o llame al 800-442-3477.

También puede encontrar información adicional en el sitio Web de DVR en: http://dwd.wisconsin.gov/dvr. Nuestra dirección de correo electrónico es dwddvr@dwd.state.wi.us.

Adelántese con DVR

Usted deberá formular un plan de empleo cuando comience a trabajar con la División de Rehabilitación Vocacional (DVR). En este plan se indica el tipo de empleo que desea obtener y los servicios que necesitará en cada etapa del plan.

Usted y su consejero de DVR trabajarán juntos para identificar sus habilidades, aptitudes e intereses con el fin de formular su meta laboral.

Antes de reunirse por primera vez con su consejero de DVR, hay ciertas cosas que puede hacer de antemano para contribuir a obtener un empleo con mayor rapidez. Para que su consejero pueda ayudarle a obtener un empleo, usted debe saber qué tipo de trabajo desea desempeñar. A veces uno tarda un poco en descubrir esto con exactitud.

¿Qué tipo de trabajo quiero desempeñar?

Si usted no sabe qué tipo de trabajo quiere desempeñar, busque ideas en algunos lugares.

- Estúdiese a sí mismo. ¿Qué le gusta hacer? ¿Cuáles son sus intereses y pasatiempos?
- ¿Qué tipo de trabajos y/o experiencias voluntarias le han gustado?
- Consulte los ofrecimientos de empleo en el periódico. ¿Le atraen algunos de estos empleos?
- Visite la sala de recursos en su centro de empleo de Wisconsin para obtener información sobre los trabajos y servicios disponibles.
- Lea el manual de perspectivas laborales (Occupational Outlook Handbook). Podrá encontrarlo en el centro de empleo, en la biblioteca pública y en el sitio http://stats.bls.gov/oco/ocoiab.htm en Internet.
- Converse con sus amigos y parientes sobre los trabajos que ellos realizan.
- Revise la lista de empleos disponibles en la red laboral JobNet de su centro de empleo o visite el sitio http://dwd.wisconsin.gov en Internet.

Todas éstas son formas prácticas de obtener ideas sobre los empleos.

Una vez que tenga una idea, debe cerciorarse de que se trate de algo que realmente desea hacer. Le sugerimos que se reúna con personas que desempeñan ese trabajo y les haga preguntas al respecto:

- ¿Cómo obtuvieron el empleo?
- ¿Debieron trabajar haciendo otro trabajo antes de obtener su empleo actual?
- ¿Qué tipo de educación se les exigía para este empleo?
- ¿Piensan que habrá muchas plazas libres en este tipo de empleo?
- ¿Cuánto se gana al comenzar?
- ¿Ofrece el trabajo seguro médico y otros beneficios?

Saber qué tipo de trabajo desea realizar le permitirá avanzar más rápidamente cuando comience a trabajar con su consejero de DVR.

Para ayudarle a comenzar la planificación de sus metas laborales, sería de gran utilidad que respondiera las siguientes preguntas antes de reunirse con su consejero.

1. ¿Cuáles son sus fortalezas y habilidades?
2. ¿Qué educación ha recibido?
3. ¿Qué tipo de capacitación tiene?
4. ¿Qué experiencia laboral tiene?
5. ¿Qué experiencia como voluntario le ha gustado?
6. ¿Qué tipos de empleos le interesan?
7. ¿Qué tipo de empleos **NO** le interesan?

8. ¿Qué tipo de ayuda necesita para ir a trabajar? (piense en aspectos tales como seguro médico, transporte, equipos/dispositivos especializados, intérpretes, cuidado de menores y flexibilidad horaria).

Derechos individuales para formular un plan de empleo

1. **Aprobación conjunta del plan de empleo**:
   Entiendo que mi plan de empleo debe ser aprobado conjuntamente entre mi consejero y yo basándonos en mi meta laboral de largo plazo. El plan identifica los servicios y facilidades que necesito según mis limitaciones. Mi consejero debe discutir el plan conmigo y responder mis preguntas al respecto.
2. **Contenido del plan de empleo**:
   Entiendo que DVR puede ayudarme a formular mi plan. Tengo derecho a escoger las fechas de inicio, los tipos de servicios, los proveedores de servicios y los métodos de pago que serán parte de mi plan para lograr mi meta laboral. Mi plan establece la forma en que se medirá mi progreso. Entiendo que si mi progreso no es satisfactorio, se reevaluará el apoyo que me brinda DVR. Antes de que se hagan cambios substanciales a mi plan, se me dará la oportunidad de discutir dichos cambios con mi consejero, y luego deberé llegar a un acuerdo antes de que mi plan sea modificado. Entiendo que deben ofrecerme servicios en el entorno menos restrictivo y más integrado posible. Si ello no ocurre, tengo derecho a exigir una explicación.
3. **Revisión anual del plan de empleo**:
   Entiendo que mi consejero y yo debemos revisar mi plan de empleo al menos una vez al año para cerciorarnos de que los servicios son los apropiados y que mi progreso para alcanzar mi meta es satisfactorio.
4. **Cambios al plan de empleo**:
   Mi plan puede cambiar si cambia mi situación. Entre los aspectos que pueden considerarse para modificar mi plan se incluyen: fondos insuficientes, que la escuela o institución de mi preferencia no ofrezca capacitación, que no haya otras actividades de inscripción limitada disponibles, o que mi progreso sea insatisfactorio.
5. **Responsabilidad del consumidor**:
   Mi deber es hacer que mi plan sea exitoso. Acudiré puntualmente a las citas o llamaré con antelación en caso de que deba cancelarlas. Mi consejero o maestro harán lo mismo. Siempre avisaré a DVR de todo cambio de dirección o número telefónico. Sé que si DVR no puede comunicarse conmigo, no podrá ayudarme.
6. **Derechos de apelación**:
   Entiendo que si no estoy de acuerdo con la decisión de un consejero, tengo derecho a solicitar que se revise dicha decisión. Puedo solicitar una “revisión informal” con un Supervisor de Rehabilitación Vocacional o una audiencia formal con un Funcionario de Audiencia Imparcial (Impartial Hearing Officer), o con ambas personas.
7. **Cómo solicitar una revisión informal, incluyendo una mediación**:
   Entiendo que para solicitar una revisión informal debo llamar o escribir una carta al Supervisor de Rehabilitación Vocacional de la oficina de DVR que me otorga servicios.
8. **Cómo solicitar una audiencia**:
   Entiendo que para solicitar una audiencia formal debo escribir una carta al Coordinador de Audiencias (Hearing Coordinator) de DVR y que puedo obtener su dirección llamando a cualquier oficina de DVR o al Programa de Ayuda al Cliente (CAP). Entiendo que el Funcionario de Audiencia Imparcial no trabaja para DVR. En mi carta debo plantear el problema y la decisión, los resultados o las acciones que deseo que se tomen. Entiendo que si no puedo preparar mi solicitud por mi cuenta, el Programa de Ayuda al Cliente me asesorará. Tras recibir mi carta, entiendo que DVR me enviará información sobre lo que ocurrirá en mi audiencia. El Funcionario de Audiencia Imparcial llevará a cabo la reunión dentro de 60 días a partir de la fecha en que reciba mi solicitud, a menos que solicite una prórroga por motivos justificados. El Funcionario de Audiencia Imparcial considerará toda la información discutida en la audiencia y tomará una decisión. Entiendo que DVR no puede suspender, reducir ni interrumpir mis servicios sino hasta que se tome una decisión definitiva.

9. **Programa de Ayuda al Cliente**:
   Tengo derecho a usar los servicios del Programa de Ayuda al Cliente (CAP), el cual no forma parte de DVR. Entiendo que el programa CAP puede explicarme las políticas y procedimientos de DVR e informarme de mis derechos y responsabilidades como consumidor de DVR. Entiendo que el programa CAP puede ayudarme con problemas relacionados con mi plan de empleo y servicios. El programa CAP también puede explicarme el proceso de apelación y ayudarme a presentar los problemas durante todo el proceso.

Entiendo que puedo llamar al programa CAP sin costo al 800-362-1290 (voz/TTY) o escribir a:

Client Assistance Program ~ 2811 Agriculture Drive
PO Box 8911 ~ Madison, WI 53708-8911

Decisión informada del consumidor

Usted es un participante activo y con igualdad de condiciones en cada paso del proceso de rehabilitación. Usted, el consumidor, dirige el proceso de rehabilitación. Para alcanzar la meta de obtener un empleo que le permita ganarse la vida en forma independiente, usted debe estar preparado, en cuanto a contar con conocimientos concretos, para recibir los servicios de rehabilitación. Su deber es hacer que su plan de rehabilitación sea exitoso. El personal de DVR puede ayudarle a obtener información sobre sus opciones de empleo, los servicios disponibles y las opciones de proveedores de servicios.

He aquí algunas de las cosas que queremos que sepa acerca de las decisiones informadas:

Usted tiene derecho a la privacidad (confidencialidad). DVR no compartirá con nadie la información que usted nos proporcione, a menos que usted nos lo solicite por escrito. La única excepción dice relación con situaciones que impliquen órdenes judiciales o la realización de una auditoría a algún programa. Si al personal de DVR le preocupa que usted corra el riesgo de causarse daño a sí mismo o a terceros, la ley establece que debemos alertar de ello a las autoridades pertinentes.

Usted y su consejero tienen el deber de identificar las opciones para cumplir las metas. Haga preguntas si no comprende algo

Valoramos su opinión. Usted tiene derecho a discrepar con su consejero y lo instamos a buscar la forma de resolver tales discrepancias con él. Usted tiene derecho a apelar. Tiene el derecho de contar con la ayuda de un amigo o representante para resolver problemas. Entre las opciones de resolución se incluye el trabajar con un consejero distinto.

Usted tiene derecho a que le expliquen las razones por las cuales se tomaron determinadas decisiones, especialmente si se niega un servicio.

Manténgase en contacto con DVR, necesitamos estar al tanto de los cambios en cuanto a la forma de comunicarnos con usted, los cambios en su discapacidad, u otros cambios que pudieran afectar nuestro trabajo en conjunto.

Tanto usted como el personal de DVR deben avisarse con la mayor antelación posible si es necesario cambiar la fecha u hora de una cita. Es importante asistir a las citas y participar en la toma de decisiones.

Usted tiene derecho a saber la forma en que se verán afectados los beneficios que pueda estar recibiendo al participar en DVR y tras obtener un empleo.

Usted tiene derecho a que se realicen evaluaciones, incluyendo una evaluación de la tecnología de rehabilitación. Las evaluaciones se realizan según sea necesario para determinar su calificación, el orden de selección y cualquier otro servicio que usted pudiera necesitar para obtener un empleo.

Usted tiene derecho a escoger una meta laboral que sea consecuente con sus intereses, fortalezas, prioridades y necesidades debido a su discapacidad.

Según su situación financiera, es posible que deba compartir el costo de algunos servicios.

Confidencialidad y antecedentes de DVR
Información para postulantes y consumidores

La División de Rehabilitación Vocacional (DVR) debe reunir información sobre las personas con las cuales trabaja. Esta información se recopila principalmente para determinar si la persona tiene derecho a recibir servicios, determinar su prioridad en la lista de espera basada en el orden de selección para recibir servicios, identificar un objetivo vocacional apropiado, identificar qué servicios necesita la persona para lograr el objetivo vocacional y coordinar los servicios con otros organismos. La ley federal y estatal autoriza a que DVR reúna y conserve esta información: 34 CFR 361.38(a)(1)(iii) y s. 47.02(3m)(c)4.

La ley no lo obliga a usted a proporcionarle la información a DVR, pero si usted se niega a entregarla y si dicha información es necesaria para cumplir los objetivos antedichos, es posible que DVR no pueda proporcionarle servicios.

Las leyes federales y estatales, incluyendo las leyes 34 CFR 361.38, s. 47.02 (7) (a), DWD 68, y s. 146, protegen la información que usted proporcione a DVR en carácter de confidencial. Además, la ley de Wisconsin s. 905 considera como comunicaciones privilegiadas las reuniones que usted sostenga con su consejero de DVR.

Sin embargo, hay ocasiones en que la información se divulga sin su consentimiento. Por lo general, la información se comparte según sea necesario con instituciones de rehabilitación y otros profesionales cuando ésta es necesaria para preparar una evaluación u otros servicios (DWD 68.02(5)(a), DWD 68.04(1)).

La información también se comparte con otros organismos cuando es necesaria para buscar y obtener beneficios comparables (servicios necesarios para su plan de rehabilitación, pero proporcionados por organismos distintos de DVR) (DWD 68.02(5)(b), DWD 68.04(1)).

También se puede divulgar su información sin su conocimiento o consentimiento si se produce alguna de las situaciones siguientes:

- **Pesquisas policiales** - Según sea necesario, a los funcionarios de seguridad pública se les puede permitir el acceso a sus antecedentes sin su conocimiento o consentimiento, si la solicitud de la información forma parte de pesquisas policiales especificas.
- **Investigación sobre mantención de menores** - Los estatutos de Wisconsin S. 46.25 (2M), exigen que se divulgue al Programa de Mantención de Menores (Child Support Program), sin previo aviso ni consentimiento suyo, su información personal, incluyendo información de carácter laboral.
- **Seguridad pública** - En la mayoría de los casos, se puede divulgar la información personal sin el conocimiento o consentimiento de la persona, para impedir que ésta se dañe a sí misma mediante sus propios actos, para proteger la seguridad pública, o a personas específicas (34 CFR 361.38, Código de reglamentos federales y Código administrativo de Wisconsin s. DWD 68).
- **Para denunciar abuso o abandono de menores** - Además de las disposiciones establecidas para la protección de la seguridad pública, los estatutos de Wisconsin s. 49.981 exigen bajo ciertas condiciones que los profesionales médicos y de servicios humanos informen de sospechas de abuso de menores. Durante el ejercicio de sus funciones profesionales, los consejeros de rehabilitación vocacional están obligados a entregar la información si entran en contacto con un menor que haya sufrido abuso o abandono.

- **Para denunciar abuso o abandono de adultos mayores** - La ley de Wisconsin sobre el maltrato de adultos mayores (Elder Abuse Law) define cuatro categorías de abuso; abuso físico, material, abandono o autoabandono (estatutos de Wisconsin s 46.90). Si bien no es obligatorio denunciar el abuso, si un consejero profesional se entera de un caso de abuso o abandono de un adulto mayor, puede hacer una denuncia voluntaria al Sistema de Denuncia de Abusos contra Adultos Mayores de Wisconsin (Elder Reporting System).
- **En respuesta a una orden judicial válida -** s. 146.82(2)4.
- **Para propósitos de supervisión del programa -** Si se realiza una auditoría a DVR, los auditores tendrán acceso a la información confidencial. Sin embargo, la información que permite identificar a las personas no aparecerá en ningún informe preparado (DWD 68.02(5)(c), DWD 68.04(1)).
- **Para propósitos de administración del programa -** Los aprendices, pasantes, voluntarios, consejeros, personal de secretariado y los supervisores tienen acceso a la información confidencial cuando sus deberes implican actuar en nombre de la persona o del consejero.
- **Para coordinar la entrega de servicios con otro departamento de desarrollo laboral (DWD) o centro de empleo asociado -**
  (DWD 68.02(5)(b), DWD 68.04(1)).
    - División de Seguro de Desempleo (Division of Unemployment Insurance)
    - División de Soluciones Laborales (Division of Workforce Solutions)
    - Programa W-2
    - Servicio de empleos (Job Service)
    - Servicios para veteranos
    - Vales de alimentos
    - Programa BadgerCare
    - Asistencia médica
    - Administración del Seguro Social/Oficina de Determinación de Discapacidades (Social Security/ Administration/Disability Determination Bureau)

Si tiene dudas sobre la confidencialidad, comuníquese con su consejero de rehabilitación vocacional.

Derechos de apelación para personas que buscan o reciben servicios de rehabilitación vocacional

Datos breves sobre sus derechos de apelación

Si usted no está satisfecho con los servicios que solicita o recibe de parte de la División de Rehabilitación Vocacional (DVR):

Puede solicitar una revisión. Cerciórese de hablar con su consejero o supervisor de DVR tan pronto surjan problemas. Si desea solicitar una revisión, puede hablar con ellos para que le expliquen la forma de solicitarla.

Hay tres opciones para gestionar la solicitud de revisión:

1. **Informalmente** -- con un supervisor de DVR.
2. **Mediación** -- con un tercero neutral que le ayudará a negociar una solución o llegar a un acuerdo con DVR.
3. **Audiencia formal** -- durante la cual un Funcionario de Audiencia Imparcial escuchará los hechos del caso y tomará una decisión.

El Programa de Ayuda al Cliente (CAP) puede ayudarle en cualquier etapa del proceso.

Usted decide cómo desea gestionar la solicitud de revisión. Puede usar los tres pasos, sólo dos o uno solo. Independientemente de su decisión, la audiencia formal es el paso final, a menos que usted desee presentar su solicitud para que sea revisada por un tribunal. DVR pagará los costos relacionados con la mediación y la audiencia formal.

Si usted escoge la mediación, el mediador le ayudará a tratar de llegar a un acuerdo con DVR. Si se logra el acuerdo, el mediador pondrá el acuerdo por escrito. Si usted escoge una audiencia formal, el Funcionario de Audiencia Imparcial tomará una decisión por escrito acerca de su caso en un plazo de treinta días.

Si no está satisfecho con la decisión del Funcionario de Audiencia Imparcial, puede presentar su apelación ante un tribunal. Usted puede presentar cualquier información que contribuya a aclarar su caso durante la solicitud del proceso de revisión. Puede pedirle a cualquier persona que lo represente durante la revisión informal, la mediación o la audiencia formal. Sin embargo, si acude a un tribunal, lo mejor es que lo represente un abogado.

Cómo solicitar una revisión

Una solicitud escrita de revisión, firmada por usted, debe incluir lo siguiente:

1. La decisión que desea que se revise (el problema).
2. Qué decisión pide usted (el resultado deseado).
3. La fecha límite para presentar una solicitud de audiencia será 12 meses después del aviso de la decisión o acción tomada por DVR. Si no se presenta la solicitud dentro de este plazo, la audiencia será rechazada.

Si necesita asistencia, llame a una oficina de DVR, al programa CAP o al Coordinador de Audiencias de DVR.

Envíe la solicitud de revisión al Coordinador de Audiencias de DVR:

DVR Hearing Coordinator
P.O. Box 7852
Madison, WI 53707-7852

¿Quién puede ayudarme?

El Programa de Ayuda al Cliente (CAP) no forma parte de DVR y puede ayudarle a redactar su solicitud de revisión, si lo está representando, y explicarle cómo funciona el proceso de revisión. El programa CAP también puede explicarle las políticas y procedimientos de DVR así como sus derechos y responsabilidades como consumidor. Puede solicitar un folleto en el que se expliquen más detalladamente los servicios del programa CAP.

¿Cuál es el plazo para una audiencia?

La audiencia se celebra en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que el Coordinador de Audiencias de DVR recibe su solicitud de revisión con los datos completos.

¿Qué ocurrirá si escojo la mediación?

El Coordinador de Audiencias de DVR le ofrecerá a usted y a DVR una lista de mediadores capacitados. Usted y DVR acordarán quién será el mediador. También se le asignará un Funcionario de Audiencia Imparcial en caso de que el mediador no logre un acuerdo entre usted y DVR. El mediador hablará con DVR y con usted acerca de la situación a fin de llegar a un acuerdo. La opción de mediación no retardará su derecho a una audiencia en un plazo de 60 días, a menos que usted y DVR acuerden posponerla.

¿Quién es un mediador?

Un mediador es una persona experta en técnicas de mediación eficaces y en las leyes (incluyendo los reglamentos) relacionadas con la prestación de los servicios de DVR.

¿Qué ocurrirá después de que decida acudir a la audiencia?

El Coordinador de Audiencias de DVR le enviará una carta con información sobre dos Funcionarios de Audiencia Imparcial. En esa carta se le pedirá que llame o escriba en un plazo de 7 días indicando el funcionario que escogió. También recibirá más información sobre lo que ocurre en una audiencia. El Funcionario de Audiencia Imparcial seleccionado lo llamará o se comunicará con usted por escrito.

¿Quién es un Funcionario de Audiencia Imparcial?

Un Funcionario de Audiencia Imparcial es una persona con amplios conocimientos sobre DVR y el proceso de DVR. El Funcionario de Audiencia Imparcial trabaja por contrato y no es empleado de DVR. Ello asegura que se obtengan decisiones imparciales.

¿Necesito un representante?

Usted tiene la opción de escoger a alguien que lo represente durante la audiencia o el proceso de mediación. Muchas veces, la gente escoge un representante del programa CAP, pero también se puede escoger a cualquier adulto responsable o a un abogado. Al menos cinco días antes de su audiencia, usted debe indicar por escrito al Funcionario de Audiencia Imparcial quién es su representante. Toda la información relacionada con la audiencia será enviada por correo a su representante.

¿Qué es una entrevista previa a la audiencia?

Antes de que se celebre la audiencia, el Funcionario de Audiencia Imparcial le pedirá a usted y a las demás personas relacionadas con su caso que participen en una entrevista previa (ya sea en persona o mediante conferencia telefónica). A usted se le pedirá que declare sobre los problemas que se expondrán en la audiencia y que presente los testigos, pruebas o peticiones posibles. En la entrevista puede llegarse a un acuerdo mutuo. Sin embargo, la entrevista previa a la audiencia no retardará la audiencia y usted no está obligado a participar en dicha entrevista.

¿Qué es una audiencia formal?

Una audiencia formal es la revisión de una decisión de DVR por parte de un Funcionario de Audiencia Imparcial. La audiencia está cerrada para el público en general y el Funcionario de Audiencia Imparcial grabará la audiencia en una cinta de audio. Tanto usted, el apelante, como DVR tendrán la misma cantidad de tiempo para presentar sus testimonios bajo juramento.

¿Qué ocurrirá en la audiencia?

1. DECLARACIONES INICIALES: El Funcionario de Audiencia Imparcial le pregunta a ambas partes si desean hacer una declaración breve en la que describan sus inquietudes y los resultados que esperan obtener. Ello no forma parte del testimonio.
2. PRESENTACIONES DEL CASO: El Funcionario de Audiencia Imparcial le pedirá a las partes que presenten la evidencia que respalda sus puntos de vista y el resultado que esperan obtener de la audiencia. Es posible presentar los testigos y las partes pueden hacerles preguntas.
3. REFUTACIONES: El Funcionario de Audiencia Imparcial le pedirá a cada una de las partes sus respectivos comentarios sobre la evidencia o el testimonio presentado por la contraparte.
4. ARGUMENTOS FINALES: El Funcionario de Audiencia Imparcial le pedirá a cada parte que presente un breve resumen de las razones por las cuales se debiera cambiar o no la decisión de DVR.
5. FINAL DE LA AUDIENCIA: El Funcionario de Audiencia Imparcial informará a todos los interesados que se les enviará una decisión por correo en un plazo de treinta días*.

¿Se trata de una decisión definitiva?

La decisión del Funcionario de Audiencia Imparcial tiene carácter definitivo, a menos que usted o DVR decidan presentar una solicitud de revisión ante un tribunal. Si acude a un tribunal, lo mejor es que lo represente un abogado.

*Los "días" significan días calendario a menos que se indique específicamente "días laborables".

¿Cómo puedo obtener más información?

Para obtener más información, puede ponerse en contacto con el Supervisor de Rehabilitación Vocacional en la oficina de DVR de su localidad o puede comunicarse con:

DVR Hearing Coordinator
P.O. Box 7852
Madison, WI 53707-7852
800-442-3477 (Voz)
888-877-5939 (TTY)
608-266-1133 (FAX)

Client Assistance Program
2811 Agriculture Drive
P.O. Box 8911
Madison, WI 53708-8911
800-362-1290 (Voz)
608-224-5069 (FAX)

Programa de Ayuda al Cliente de Wisconsin

2811 Agriculture Drive ~ P.O. Box 8911 ~ Madison WI 53708-8911
Línea del consumidor: 800-362-1290 ~ FAX 608-224-5069

El Programa de Ayuda al Cliente de Wisconsin (Client Assistance Program, CAP) fue establecido por el Congreso para proporcionar información sobre los servicios para personas discapacitadas y brindarles ayuda cuando dichas personas tengan dificultades para obtener los servicios financiados según la ley de rehabilitación (Rehabilitation Act).

¿A quién sirve el programa CAP?

A las personas que buscan servicios de la División de Rehabilitación Vocacional (DVR), de los Proyectos de Rehabilitación Vocacional para Indígenas Americanos (American Indian Vocational Rehabilitation Projects), y/o Centros de Vida Independiente (Independent Living Centers, ILC) en Wisconsin. Conforme la ley federal, estos programas deben informar a las personas de los servicios que ofrece el programa CAP cuando un servicio sea denegado, reducido o cambiado; si se determina que la persona no está calificada; o si se cierra el caso en contra de la voluntad de ésta.

Servicios del programa CAP

1. El personal del programa CAP puede proporcionar información sobre los servicios de rehabilitación vocacional y los servicios de vida independiente de Wisconsin.
2. El personal del programa CAP puede informarle sobre los servicios que puede obtener de un Consejero de Rehabilitación Vocacional, del Maestro de Rehabilitación u otros proveedores de servicios vocacionales.
3. El personal del programa CAP puede ayudarle a determinar si está recibiendo los servicios apropiados.
4. El personal del programa CAP puede ayudarle a resolver las diferencias que pudiera tener con su Consejero de Rehabilitación Vocacional, su Maestro de Rehabilitación o el personal del Centro de Vida Independiente.
5. En caso de que no puedan resolverse las diferencias, el personal del programa CAP puede ayudarle con las apelaciones u otras soluciones legales cuando se han denegado los servicios apropiados.

Usted debe saber que …

- Los servicios del programa CAP son gratuitos. El programa CAP proporciona ayuda a las personas con todo tipo de discapacidades.
- El programa CAP cubrirá el costo de intérpretes o traductores durante las reuniones con personal del programa. El programa CAP proporcionará su información en Braille, letra impresa en tamaño grande u otras alternativas si se solicitan. Proporcionamos asistencia a personas de todo Wisconsin. En caso de que se requiera una reunión, el personal del programa CAP acudirá a su comunidad.
- La información que nos proporcione es confidencial y no se divulgará sin su autorización.
- Si necesita asistencia con una apelación, comuníquese con el personal del programa CAP ANTES de presentarla.
- La redacción de la apelación puede incidir en el resultado de ésta. Si usted no se comunica con el programa CAP antes de presentar la apelación, no podremos ayudarlo.
- **El personal del programa CAP no abogará por nada que vaya contra los deseos del cliente. Si según la ley opinamos que su queja no tiene méritos, le explicaremos la razón de ello y le informaremos que no podremos ayudarlo. Usted tiene derecho a apelar la decisión de un organismo con o sin la ayuda del programa CAP.**

Linda Vegoe ~ 608-224-5070 Voz/TTY, **Director del programa CAP**
correo electrónico: Linda.Vegoe@datcp.state.wi.us

Deb Henderson-Guenther ~ 608-224-5071 Voz/TTY, **Investigador de Quejas del programa CAP**
correo electrónico: Deb.Henderson-Guenther@datcp.state.wi.us

Explicación del vale laboral (Ticket to Work)

¿Qué es el vale laboral?

- Su vale no tiene valor monetario.
- Es un documento que recibirá de la Administración del Seguro Social (Social Security Administration, SSA) debido a que usted recibe beneficios de seguro social por incapacidad (SSDI) o ingreso suplementario de protección (SSI).
- Si desea trabajar, puede usar su vale laboral para obtener servicios de rehabilitación vocacional (empleo) de una red de empleo (Employment Network).
- La SSA ha subcontratado a Maximus, Inc. para que gestione el programa de vales laborales. Para obtener una lista de las redes laborales de Wisconsin, llame a Maximus, Inc. al: 1-866-YOURTICKET (866-968-7842). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-866-TDD-2-WORK (866-833-2967).
- El objetivo del programa Vale Laboral (Ticket to Work) es ayudarle a que usted obtenga un trabajo de modo que ya no necesite recibir los beneficios SSI o SSDI.

¿Quién puede obtener un vale?

- Las personas que no tienen posibilidades de recuperación médica, según las pautas de la SSA.
- Las personas que reciben beneficios monetarios en efectivo de parte del Seguro Social debido a su discapacidad.
- Las personas de 18 años que han sido evaluadas según las pautas de discapacidades en adultos.

¿Debo usar un vale laboral?

Según la SSA, el programa es voluntario. Usted no corre el riesgo de perder sus beneficios si no participa.

¿Cuánto durará mi vale?

Si decide no usar su vale por ahora, pero posteriormente cambia de parecer, aún puede participar, mientras reciba beneficios monetarios en efectivo de la Administración del Seguro Social (SSA). Para solicitar otro vale o para obtener mayor información comuníquese con Maximus, Inc.

¿Qué ocurre si decido usar mi vale, pero sucede algo y debo dejar de trabajar?

Si necesita dejar de trabajar, puede suspender provisoriamente su vale y regresar a su trabajo cuando esté listo. Debe llamar a Maximus, Inc. para suspender el vale.

Planificación de beneficios, asistencia y servicios de extensión para beneficiarios de SSI/SSDI

Si desea regresar a trabajar, pero teme lo que pueda suceder con sus beneficios estatales y federales, debe comunicarse con el especialista en beneficios de uno de los organismos (antedichos) disponibles para usted como poseedor del vale. Un Especialista en Beneficios trabajará con usted para determinar lo que ocurrirá si retorna al trabajo. También le informará sobre los diversos incentivos laborales que ofrece la SSA. Con esta información, podrá tomar una decisión informada sobre si obtener un empleo. Este servicio es gratuito.

Protección y apoyo legal para beneficiarios de SSI/SSDI

Si decide volver a trabajar, es posible que necesite apoyo o asistencia jurídicos en los diversos aspectos relacionados con el regreso al trabajo. Derechos de Discapacidad, Wisconsin (Disability Rights Wisconsin) puede brindarle asistencia al respecto, incluyendo: planificación, asistencia para el acceso a servicios, apoyo y facilidades. Este proyecto cuenta con un abogado licenciado y representantes quienes proporcionan asistencia y apoyo jurídicos en temas relacionados con el regreso al trabajo. Estos servicios son gratuitos.

Derechos de Discapacidad, Wisconsin (Disability Rights Wisconsin)

16 North Carroll Street, Suite 400
Madison, WI 53703
608-267-0214 (Voz/TTY)
800-928-8778 (Voz/TTY)
608-267-0368 (FAX)

6737 West Washington Street, Suite 3230
Milwaukee, WI 53214
414-773-4646 (Voz/TTY)
800-708-3034 (Voz/TTY)
414-773-4647 (FAX)

Servicios de empleo

Usted puede usar su vale laboral en una red laboral aprobada por Maximus, Inc.
Para obtener una lista de las redes laborales de Wisconsin, llame a Maximus, Inc. al 866-968-7842.

La División de Rehabilitación Vocacional de Wisconsin (DVR) es una de las redes laborales que puede escoger.

DVR es un organismo estatal que ayuda a las personas discapacitadas a buscar y conservar un empleo.

Si usted ya es un consumidor de DVR:

- Comuníquese con su consejero para obtener información sobre la asignación del vale laboral a DVR. El vale laboral no originará cambios en los servicios que recibe.

Si usted no es consumidor de DVR:

- Comuníquese con DVR al 800-442-3477 (voz) o 888-877-5939 (TTY) para obtener más información. Como beneficiario de SSI/SSDI, usted está automáticamente calificado para recibir servicios de DVR si desea volver a trabajar.

El programa de Ayuda al Cliente (CAP) puede ayudar a los consumidores de DVR que tengan inquietudes o quejas sobre los servicios que DVR les otorga.

Números telefónicos importantes

Maximus, Inc.
866-968-7842 (Voz)
866-833-2967 (TTY)

Client Assistance Program
800-362-1290 (Voz/TTY)

Division of Vocational Rehabilitation
800-442-3477 (Voz)
888-877-5939 (TTY)

Planificación de beneficios

- Independence First
  Milwaukee
  414-291-7520 (Voz/TTY)
  877-463-3778

- Employment Resources, Inc.
  Madison
  608-246-3444 (Voz/TTY)
  877-826-1752

- Riverfront, Inc.
  La Crosse
  608-784-9450 (Voz/TTY)
  800-949-7380